



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

HOTELERÍA Y TURISMO

EXTENSIÓN QUEVEDO

**DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA)
DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN
HOTELERÍA Y TURISMO**

TEMA:

**ANÁLISIS DE LA CALIDAD Y SEGURIDAD EN LOS SERVICIOS DEL CENTRO
TURÍSTICO AGUAS BLANCAS POST COVID-19 EN EL CANTÓN BUENA FE,
PROVINCIA DE LOS RÍOS, 2020**

AUTOR:

ESTEFANIA JAMILETH ALCIVAR HOLGUIN

TUTOR:

MCS. CLEOPATRA YOHANNA MACKENCIE ALVAREZ

QUEVEDO - LOS RÍOS – ECUADOR

2021

DEDICATORIA

Este proyecto de investigación lo dedico especialmente a Dios, a mis bis abuelos que son los ángeles que me guían y envían fuerzas.

Dedico con amor a mis padres que son mi motor, siempre he contado con su apoyo y cariño en toda esta etapa, a mis hermanos que me impulsan a seguir adelante y ser un ejemplo.

AGRADECIMIENTO

Gracias a mis padres y hermanos por ser los principales promotores de mis sueños, gracias por el amor, el cariño, por confiar y creer en mí siempre.

Gracias a Dios por la vida de mi familia que es lo más importante y valioso para mí, por bendecir cada paso que doy, por darme la vida y oportunidad de estar con personas que me quieren.

Gracias a los docentes de la universidad técnica de Babahoyo “extensión Quevedo” por compartir todos sus conocimientos y por la paciencia en cada clase.

Gracias a todas las personas que confiaron y creyeron en mí.

RESUMEN

Este proyecto de investigación tuvo como objetivo analizar la calidad y seguridad de servicios del centro recreacional “aguas blancas” por medio de una micro evaluación se logró identificar la situación en la que el centro turístico se encuentra debido al covid-19, se analizó el estado actual de las instalaciones de mencionado lugar para detectar la falencia en seguridad con la que cuenta, surgieron propuestas para mejorar la calidad de servicios y brindar seguridad al cliente.

Parte del problema es la falta de capacitación al personal de servicios relacionado a la atención al cliente, esto hace que la calidad baje y los visitantes no queden satisfechos con el servicio y es ahí cuando existe los escasos de visitas turísticas, debido a la mala experiencia que este mismo se lleva de dicho lugar.

De igual manera la falta de mantenimiento del lugar, el mal estado de los servicios y falta de medidas de bioseguridad contra el covid-19 en el centro recreacional no brinda la seguridad que el cliente necesita.

Con la presente investigación se pretende encontrar soluciones para mejorar la calidad y seguridad en los servicios del centro recreacional “aguas blancas”

Palabras claves: calidad de servicios, centro recreacional, seguridad de servicios, cantón Buena fe.

ABSTRACT

The objective of this research project was to analyze the quality and safety of services at the "Aguas Blancas" recreational center by means of a micro-evaluation to identify the situation in which the tourist center finds itself due to covid-19, the current state of the facilities of this place was analyzed to detect the lack of security it has.

Part of the problem is the lack of training for service personnel related to customer service, which causes the quality to drop and visitors are not satisfied with the service, and that is why there is a shortage of tourist visits, due to the bad experience they have with the place.

Likewise, the lack of maintenance of the place, the poor state of the services and the lack of biosecurity measures against covid-19 in the recreational center do not provide the security that the client needs.

This research aims to find solutions to improve the quality and safety of the services provided by the "Aguas Blancas" recreational center.

Key words: quality of services, recreational center, safety of services, Buena Fe canton.

INDICE GENERAL

PORTADA.....	I
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
RESUMEN	IV
ABSTRACT.....	V
INDICE DE GRAFICOS.....	VII
INDICE DE TABLAS.....	VII
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	2
MARCO METODOLÓGICO.....	2
1.1. Definición del tema caso de estudio.....	2
1.2. Planteamiento del problema.....	2
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	2
1.4. OBJETIVOS	3
1.4.1. Objetivo General.....	3
1.4.2. Objetivos Específicos.....	3
1.5. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	4
1.5.1. Turismo.....	4
1.5.2. Calidad de servicio	4
1.5.3. Seguridad	5
1.5.4. Centro recreacional	5
1.5.5. Producto turístico	6
1.5.6. Covid-19.....	6
1.5.7. Turismo rural	7
1.5.8. Turismo comunitario	7
1.6. HIPÓTESIS.....	8
1.6.1. Hipótesis General.....	8
1.7. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	8
1.7.1. Modalidad y métodos.....	8
1.7.2. Tipos de investigación.....	8
1.7.3. Técnica e instrumento.....	9
CAPÍTULO II.....	17
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	17
2.1. DESARROLLO DEL CASO.....	17
2.2. SITUACIONES DETECTADAS	17
2.3. SOLUCIONES PLANTEADAS	18

2.4. CONCLUSIONES	19
2.5. RECOMENDACIONES	20
BIBLIOGRAFÍA	21
ANEXOS	22

INDICE DE GRAFICOS

Grafico 1 Sexo del encuestado	10
Grafico 2 Rango de edad del encuestado.....	11
Grafico 3 ¿Considera usted que se debería implementar estrategias para mejorar la calidad de servicios del centro recreacional "aguas blancas"?.....	12
Grafico 4 ¿Cree usted que el centro recreacional "aguas blancas" debe contar con personal capacitado profesionalmente?.....	13
Grafico 5 ¿Considera usted que el centro recreacional "aguas blancas" es un lugar inseguro?.....	14
Grafico 6 ¿Conoce usted sobre alguna ayuda que el municipio de Buena fe haya brindado al centro recreacional?	15
Grafico 7 ¿Considera que el centro recreacional "aguas blancas" debería implementar medidas de bioseguridad contra el COVID-19?.....	16

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Sexo del encuestado	10
Tabla 2 Rango de edad del encuestado.....	11
Tabla 3 ¿Considera usted que se debería implementar estrategias para mejorar la calidad de servicios del centro recreacional "aguas blancas"?	12
Tabla 4 ¿Cree usted que el centro recreacional "aguas blancas" debe contar con personal capacitado profesionalmente?.....	13
Tabla 5 ¿Considera usted que el centro recreacional "aguas blancas" es un lugar inseguro?	14

Tabla 6 ¿Conoce usted sobre alguna ayuda que el municipio de Buena fe haya brindado al centro recreacional?..... 15

Tabla 7 ¿Considera que el centro recreacional "aguas blancas" debería implementar medidas de bioseguridad contra el COVID-19?..... 16

INTRODUCCIÓN

Tras la llegada del virus COVID-19 a Ecuador, varios locales y centros de recreación turísticos quebraron incluido el centro turístico aguas blancas del cantón buena fe, a falta de visitas se vio en obligación de cerrar sus puertas ya que no generaban ingresos; el lugar estuvo en descuido y en su reapertura los servicios se encontraron en mal estado y así se ha mantenido hasta la actualidad por tal motivo se realiza este análisis de calidad y seguridad de servicios para esto fue necesaria la observación de campo del sitio turístico para poder hacer elección de ciertos espacios los cuales se renovaran y se darán mantenimiento para ofrecer un servicio de calidad a los visitantes, seguridad y satisfacción.

Este proyecto cuenta con dos capítulos:

Capítulo 1: Se dará a conocer las diferentes posturas teóricas para realiza un correcto análisis sobre la calidad y seguridad de los servicios, por medio de los métodos de investigación se da a conocer las causas del problema, mediante las encuestas realizas se conoce las opiniones de cada habitante del cantón Buena fe respecto al centro recreacional agua blancas, de igual manera se ejecutara el desarrollo de la investigación a través de objetivos e hipótesis.

Capítulo 2: Se encuentran los resultados de esta investigación en conexión a los objetivos planteados, los cuales fueron obtenidos mediante la aplicación de cada una de las técnicas empleadas para el desarrollo del caso, se da a conocer todas las situaciones encontrados y las posibles soluciones que se pueden dar para la aplicación del proyecto.

En la presente investigación exponemos los resultados del análisis de calidad y seguridad de servicios del centro turístico “aguas blancas” post covid-19 en el cantón buena fe, realizada en el periodo 2020 – 2021 con el fin de mejorar sus servicios e implementar medidas de bioseguridad pasa si aumentar las visitas turísticas.

CAPÍTULO I

MARCO METODOLÓGICO

1.1. Definición del tema caso de estudio

Análisis De La Calidad Y Seguridad En Los Servicios Del Centro Turístico Aguas Blancas Post Covid-19 En El Cantón Buena Fe, Provincia De Los Ríos, 2020

1.2. Planteamiento del problema

En el cantón Buena fe está ubicado el centro de recreación turístico “Aguas blancas” el cual se encuentra afectado por el covid-19 como varios servicios turísticos del Ecuador, a inicios de la pandemia se vio en obligación a cerrar sus puertas por falta de visitas e ingresos económicos, hoy en día ya está en funcionamiento pero existe gran afluencia de turistas debido a la falta de seguridad que existen en el lugar por el tiempo que estuvo cerrado, sus instalaciones se encuentran en mal estado lo que causa una mala impresión a las personas que lo visitan, la falta de medidas de bioseguridad logra que el cliente no vuelva a lugar por no sentirse seguros, por tal motivo es de vital importancia mejorar la calidad en atención al cliente y brindar la seguridad que el cliente necesita.

Por otra parte, el municipio de buena fe en especial el departamento de turismo no ha dado importancia a estos problemas menos brindado ayuda, es considerable de cada cantón apoyar para el desarrollo de los atractivos turísticos no por los beneficios monetarios cuando lo importante es lograr que turistas extranjeros se lleve una excelente impresión del cantón y los centro recreacionales con los que cuenta el mismo.

1.3. JUSTIFICACIÓN

Un centro turístico es importante para cada ciudad y cantón de nuestro país, logra que la producción turística y la economía sean de un auge para el lugar donde se encuentre ya que genera empleos y beneficia al lugar para que sea reconocido nacional e internacional.

La principal meta es mejorar la calidad y seguridad de los servicios del centro recreacional turístico “aguas blancas” para que así cada persona que visite el lugar lleve una excelente

experiencia, nos recomiende y aumentar las visitas al lugar generando más ingresos y por ende más fuente de trabajo.

Una vez cumplido con los objetivos de la presente investigación, los beneficiarios sería los propietarios del centro turístico “aguas blancas” ya que al mejorar la calidad de los servicios y brindar la debida seguridad aumentan las visitas turísticas al lugar, generando ingresos y empleos a ciudadanos buenafesinos quienes serían también beneficiarios.

La eficacia metodológica de este proyecto se basa en lograr los objetivos planteados en la investigación. Para ello fue necesario emplear la metodología adecuada, que considere los métodos, técnicas e instrumentos validos; más eficaces para el procesamiento de los datos obtenidos en la investigación.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General

- Analizar la calidad y seguridad de los servicios del centro recreacional “aguas blancas” del cantón Buena fe, provincia de los ríos, para ofrecer un mejor servicio y aumentar las visitas turísticas.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar las áreas en las que se presentan faltas de seguridad para el cliente.
- Analizar los espacios del centro recreacional donde es necesario instalar medidas de bioseguridad contra el COVID-19.
- Propuesta para mejorar las instalaciones en mal estado del lugar como el baño, bar, cancha de futbol y juego de niños para ofrecer una mejor presentación e imagen al turista.

1.5. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.5.1. Turismo

Turismo es un conjunto de actividades de negocios que directa o indirectamente generan bienes y servicios que soportan actividades de negocios, ocios, placer, motivos profesionales y otras relacionadas con personas fuera de su residencia habitual. La Organización Mundial del Turismo, en el año 1991, estableció que el turismo era el conjunto de actividades realizadas por personas durante los viajes, en locales situados fuera de su residencia habitual, por un período consecutivo que no excediese un año por motivos de ocios, negocios y otros. (Turismo, 2017)

Hoy en día el turismo es uno de los más afectados por el covid-19, las visitas turísticas a nuestro país Ecuador bajo a más de un 70% no obstante, el ministerio del turismo ha decidido adaptarse a las nuevas medidas y buscar alianzas con otros destinos turísticos, son algunas de las claves que el sector turístico ecuatoriano se ha propuesto para la reactivación tras el desplome provocado por la pandemia del coronavirus.

1.5.2. Calidad de servicio

Según (Reeves y Bednar, 1994) quienes revisaron el concepto de calidad y concluyeron que no existe una definición universal y global de las misma sino básicamente cuatro tipos de definición:

- **Calidad como excelencia:** en este caso se define como “lo mejor” en sentido absoluto. Esta definición es demasiado abstracta y confusa ya que no orienta a la organización hacia donde debe llevar su gestión. Cabría que los responsables de la organización definiesen el concepto de excelencia aun con el riesgo de no ser igual a la concepción que tendrían los clientes. (Reeves y Bednar, 1994)
- **Calidad como valor:** en este caso se segmenta el concepto según el tipo de cliente. Calidad es lo mejor para cada tipo de consumidor. (Reeves y Bednar, 1994)
- **Calidad como ajuste a las especificaciones:** este concepto surge desde la calidad industrial en la que el producto final debe ajustarse a un patrón preestablecido. La calidad significa asegurar que el producto final es tal como se ha determinado sería, esto

es, en base a unas especificaciones previas. A partir de este concepto surge el control estadístico de la producción. (Reeves y Bednar, 1994)

- **Calidad como respuesta a las expectativas de los clientes:** esta definición surge del auge de los servicios y la medición de su calidad. Bajo esta premisa se centra el concepto de calidad en la percepción que tiene el cliente. La principal aportación es que se reconoce la importancia de los deseos de los consumidores a la hora de determinar los parámetros que determinan la calidad de un producto o servicio. (Reeves y Bednar, 1994)

Concuerdo con las cuatro definiciones según estos autores (Reeves y Bednar, 1994) pero hoy en la actualidad la calidad de servicio se basa más en las expectativas del cliente, en la satisfacción del mismo al ofrecerle un producto o servicio de su deseos.

1.5.3. Seguridad

La seguridad es una condición en la que los Estados consideran que no hay peligro externo, de modo que pueden dedicar enteramente sus esfuerzos para proseguir su propio desarrollo. Los diferentes conceptos de seguridad tienen como objetivo común la protección de la seguridad nacional. Se ha desarrollado en respuesta a las circunstancias políticas, económicas, militares, sociales y de otra índole. ((O.N.U.) Departamento de asuntos de desarme, 2005)

1.5.4. Centro recreacional

Según la Real Academia de la Lengua Española (RAE), recreación es la acción y efecto de recrear. Además, la misma RAE lo define como “diversión para alivio del trabajo”. Un centro de recreación es aquel espacio, construcción o área que invita a la población a recrearse. Puede contener infraestructura que promueva el ocio, por ejemplo: juegos infantiles, bancas. Y de igual manera favorecer la actividad física por medio de canchas, ejercitadores o andadores. (Sepúlveda, 2018)

De acuerdo con la (RAE) un centro recreacional es el lugar que las personas buscan para relajarse, aliviarse y quitar el estrés del trabajo o estudio, generalmente siempre suelen ir acompañados de familiares y amigos.

1.5.5. Producto turístico

Un producto turístico es una combinación de elementos materiales e inmateriales, como los recursos naturales, culturales y antrópicos, así como los atractivos turísticos, las instalaciones, los servicios y las actividades en torno a un elemento específico de interés, que representa la esencia del plan de marketing de un destino y genera una experiencia turística integral, con elementos emocionales, para los posibles clientes. Un producto turístico se comercializa a través de los canales de distribución, que también fijan el precio, y tiene un ciclo vital. (Definitions, 2021)

Un producto turístico es lo que se le va a ofrecer al cliente, el servicio, la atención que se le brinda, lograr satisfacer al cliente con cosas nuevas pero llamativas, si el lugar turístico que el cliente visita cuenta con servicio de bar o comedor ofrecer menús típicos del lugar local y en general para variar de los demás lugar.

1.5.6. Covid-19

La COVID-19 es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Ambos eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019.

El brote de coronavirus ha sido ampliamente reportado en los noticieros del mundo y la Organización Mundial de la Salud (OMS), lo ha declarado oficialmente como una pandemia, desde el pasado 11 de marzo.

Esto significa que la enfermedad se está extendiendo en varios países de todo el mundo, al mismo tiempo afectando a cientos de miles de personas en todos los continentes, causando un número de muertes que, a la fecha, sigue en ascenso. Mientras las autoridades sanitarias trabajan para frenar su expansión y efectos en la población, traemos una guía sobre esta enfermedad y qué debemos hacer para prevenirla. (Bienestar Bupa, 2020)

(Bienestar Bupa, 2020) Manifiesta que el covid-19 era una enfermedad desconocida una año atrás hasta que surgió el primer brote por coronavirus en la ciudad Wuhan de China

nació a causa de consumir murciélago y hoy en día se extiende a varios países del mundo vivimos como temor a ser contagiados ya que este virus a causado la muerte de millones de personal al nivel mundial.

1.5.7. Turismo rural

El turismo rural constituye un elemento de diversificación económica en el medio rural de primer orden, constituyéndose como una herramienta de creación de empleo para jóvenes y mujeres, y en definitiva un instrumento de lucha contra el despoblamiento rural. La crisis del medio rural confluó en toda una serie de propuestas desarrollistas encaminadas hacia la diversificación de los espacios rurales. (Empresa, 2021)

Cuando se habla de turismo se está haciendo referencia a aquellas actividades que realizamos las personas durante nuestros viajes o estancias en lugares diferentes a los de nuestro entorno. Y por otro lado, cuando se hace referencia a lo rural nos estamos refiriendo a aquello que se encuentra vinculado o es propio del campo, entre otras cuestiones y se opone al concepto de urbano.

1.5.8. Turismo comunitario

El turismo comunitario permite a los habitantes de la región dada convertirse en guías turísticos y prestar servicios a los visitantes que reciben. Ofrece al propio tiempo a las comunidades la oportunidad de jugar un papel en la generación del movimiento de los elementos de producción e intercambio de bienes y servicios en la zona en cuestión. Hoy en día, el turismo comunitario sigue en constante evolución, no solo en el Gran Caribe, sino también en África, Asia y América Latina, generando una participación más activa del turista dentro de los hábitos y costumbres de un grupo social o localidad en particular. (Caribe, 2012)

El turismo comunitario se asoma como una alternativa para salvar las disparidades sociales y económicos que adolecen las comunidades rurales, además de una vía que pueden utilizar las comunidades que buscan generar otros ingresos dentro de sus actividades económicas cotidianas, utilizando los recursos culturales, naturales y locales en una región en particular.

1.6. HIPÓTESIS

1.6.1. Hipótesis General

- Mejorando la calidad y seguridad de los servicios del centro recreacional “aguas blancas” del cantón Buena fe, provincia de los ríos se logra ofrecer un mejor servicio a los clientes, una mejor presentación del lugar y así aumentar las visitas turísticas.

1.7. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.7.1. Modalidad y métodos

La metodología aplicada en este proyecto de investigación nos permitirá conocer todos los procedimientos y técnicas para el desarrollo de la investigación.

Para la ejecución de este proyecto se ha elegido la investigación explicativa y descriptiva con estos tipos de investigación describiremos los rangos y características importantes de cualquier fenómeno. Mediante la técnica de encuesta la cual es realizada por medio de internet permite conocer adecuadamente la realidad del problema para un mayor compromiso, evaluando los diferentes aspectos que se presentan.

1.7.2. Tipos de investigación

1.7.2.1. Investigación explicativa

SEGÚN (ROBERTO, 2013) “Se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto.”

Mediante este método de investigación nos centramos en determinar las causas de un concreto conjunto de fenómenos, el objetivo de este método es conocer porque suceden ciertos hechos, analizando las relaciones existentes o al menos las circunstancias en que ellos se producen.

1.7.2.2. Investigación descriptiva

Según (TAMAYO, 2006) “Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente.”

Con este método describimos las características de los hechos de un fenómeno, los resultados mediante este tipo de investigación se utilizan con el fin de comprender la naturaleza del fenómeno más no tiene valoración cualitativa.

1.7.3. Técnica e instrumento

1.7.3.1. Técnica de observación

Esta técnica consiste en obtener información indirectamente de la observación de los hechos por medio de las personas encuestadas con el objetivo de que la información recolectada refleje la realidad.

1.7.3.2. Encuesta

La técnica de encuesta nos permite obtener y elaborar datos de manera rápida, se realizó un cuestionario de 7 ítems la cual está dirigida a los habitantes del cantón Buena fe para validar la calidad y seguridad de servicios del centro recreacional “aguas blancas” esta misma será enviada por medio de las redes sociales a las personas elegidas para que la realización de la encuesta sea de manera eficaz, fácil y desde su celular.

1.7.4. Población y muestra

1.7.4.1. Población

La siguiente encuesta se realizó a ciudadanos buenafesinos que visitan el centro recreacional “aguas blancas” con frecuencia.

1.7.4.2. Muestra

Este proyecto de investigación fue llevado a cabo en el cantón Buena fe y se realizó una encuesta de 7 ítems a una pequeña muestra de 20 personas entre ellos un 50% mujeres y 50% hombres comprendida entre 18 – 25 años de edad.

1.7.4.3. Análisis e interpretación de resultados

1. Sexo

Tabla 1 Sexo del encuestado

Alternativa	N° Personas	Porcentaje
Mujer	10	50%
Hombre	10	50%
TOTAL	20	100%

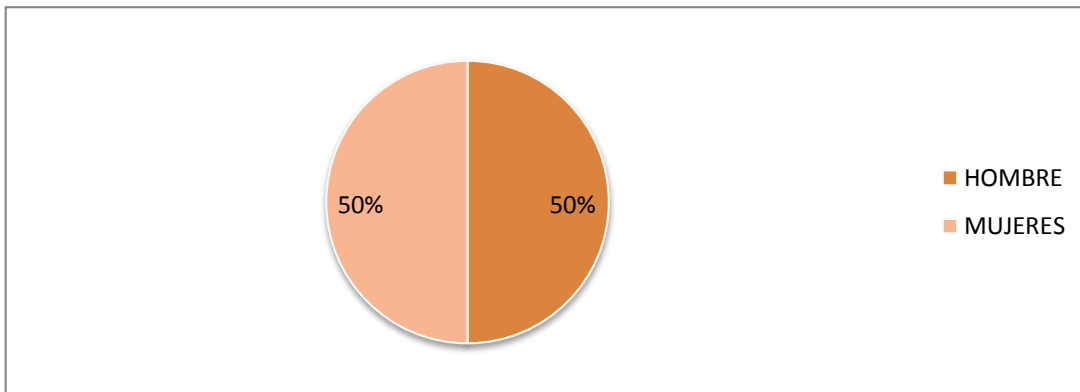


Gráfico 1 Sexo del encuestado

Análisis: Realizamos la encuestas a una cantidad de 20 personas de las cuales el 50% son hombre y el otro 50% mujeres.

2. Rango de edad

Tabla 2 Rango de edad del encuestado

Alternativa	N° Personas	Porcentaje
18-20	9	45%
21-25	11	55%
TOTAL	20	100%

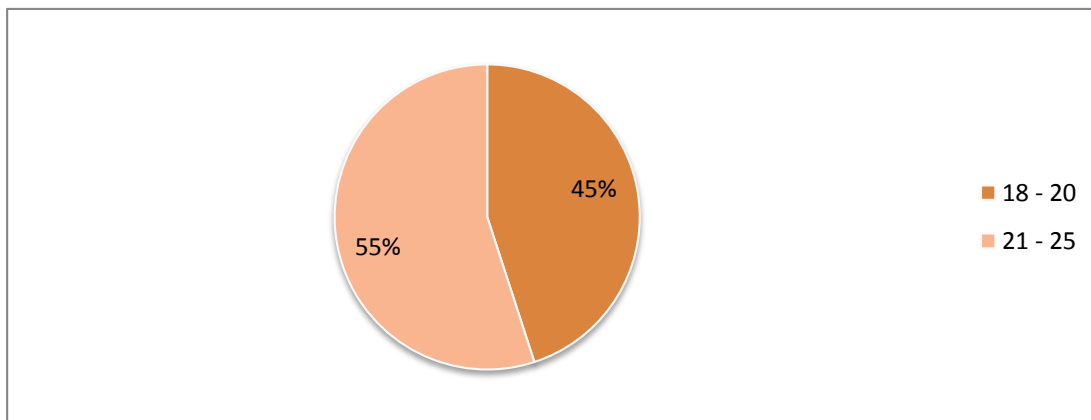


Gráfico 2 Rango de edad del encuestado

Análisis: Gran parte de las personas encuestadas cuentan con edad entre los 21 y 25 años de edad, esto nos indica que las personas que más visitan el centro turístico se encuentran en ese rango de edad.

3. ¿Considera usted que se deberían implementar estrategias para mejorar la calidad de servicio del centro recreacional "aguas blancas"?

Tabla 3 ¿Considera usted que se debería implementar estrategias para mejorar la calidad de servicios del centro recreacional "aguas blancas"?

Alternativa	N° Personas	Porcentaje
Si	17	85%
No	0	0%
Tal vez	3	15%
TOTAL	20	100%

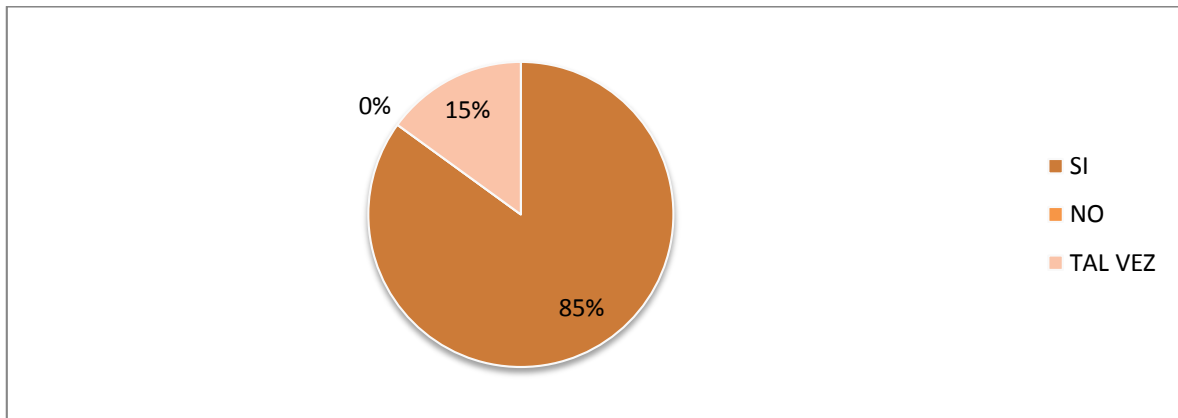


Grafico 3 ¿Considera usted que se debería implementar estrategias para mejorar la calidad de servicios del centro recreacional "aguas blancas"?

Análisis: En su mayoría están de acuerdo con que se debería implementar estrategias para la mejora de calidad de servicios y agregaron que con esta estrategia este lugar llegaría a aumentar las visitas turísticas.

4. ¿Cree usted que el centro recreacional "aguas blancas" debe contar con personal capacitado profesionalmente?

Tabla 4 ¿Cree usted que el centro recreacional "aguas blancas" debe contar con personal capacitado profesionalmente?

Alternativa	N° Personas	Porcentaje
Si	12	63%
No	3	16%
Tal vez	5	21%
TOTAL	20	100%

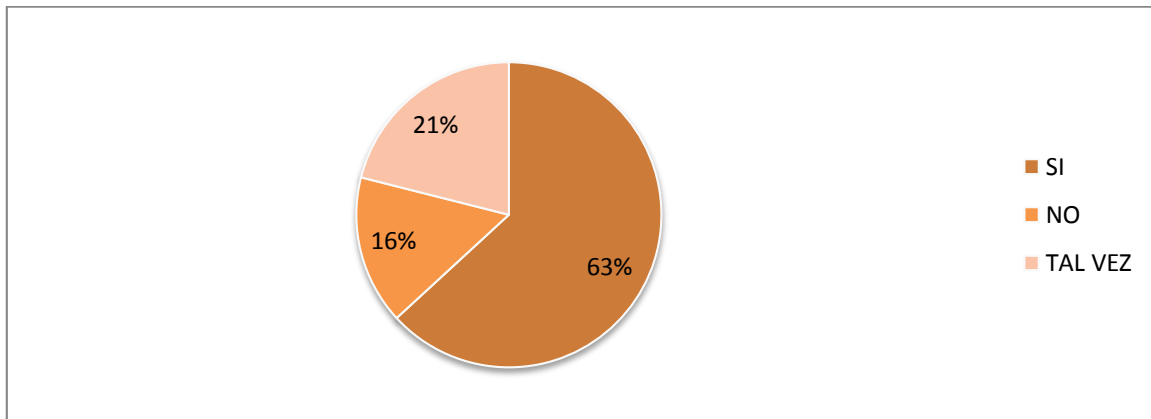


Gráfico 4 ¿Cree usted que el centro recreacional "aguas blancas" debe contar con personal capacitado profesionalmente?

Análisis: Podemos observar que la mayor parte con un 63% están de acuerdo que el centro recreacional debería contar con personas debidamente capacitado profesionalmente con esto mejoraría la calidad en atención al cliente de dicho lugar, por otra lado la menor parte considera que esto no es necesario.

5. ¿Considera usted que el centro recreacional "aguas blancas" es un lugar inseguro?

Tabla 5 ¿Considera usted que el centro recreacional "aguas blancas" es un lugar inseguro?

Alternativa	N° Personas	Porcentaje
Si	4	20%
No	8	40%
Tal vez	8	40%
TOTAL	20	100%

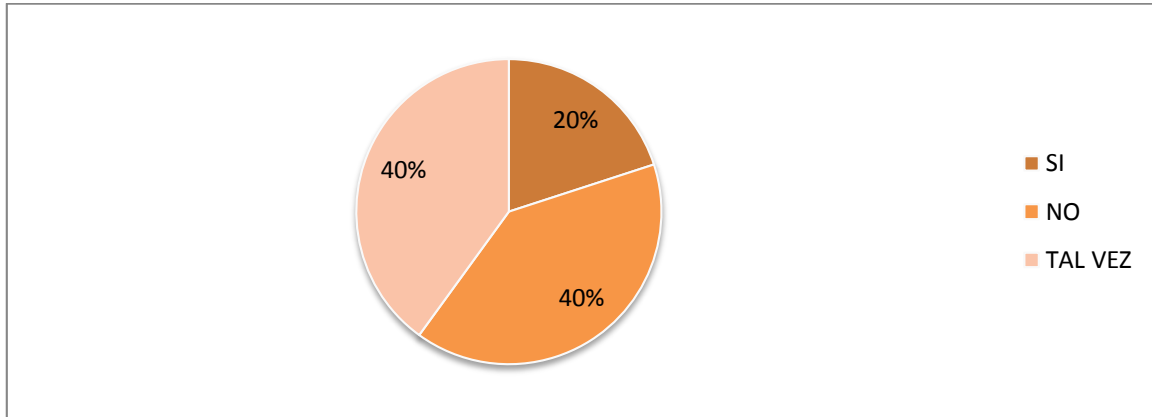


Gráfico 5 ¿Considera usted que el centro recreacional "aguas blancas" es un lugar inseguro?

Análisis: Los resultados indican que el lugar probablemente es seguro ya que el 40% de no y tal vez gana en mayoría, mientras que solo un 20% considera que el lugar no es seguro por ciertos juegos para niños que se encuentran en mal estado.

6. ¿Conoce usted sobre alguna ayuda que el municipio de Buena fe haya brindado al centro recreacional?

Tabla 6 ¿Conoce usted sobre alguna ayuda que el municipio de Buena fe haya brindado al centro recreacional?

Alternativa	N° Personas	Porcentaje
Si	1	9%
No	16	69%
Tal vez	3	22%
TOTAL	20	100%

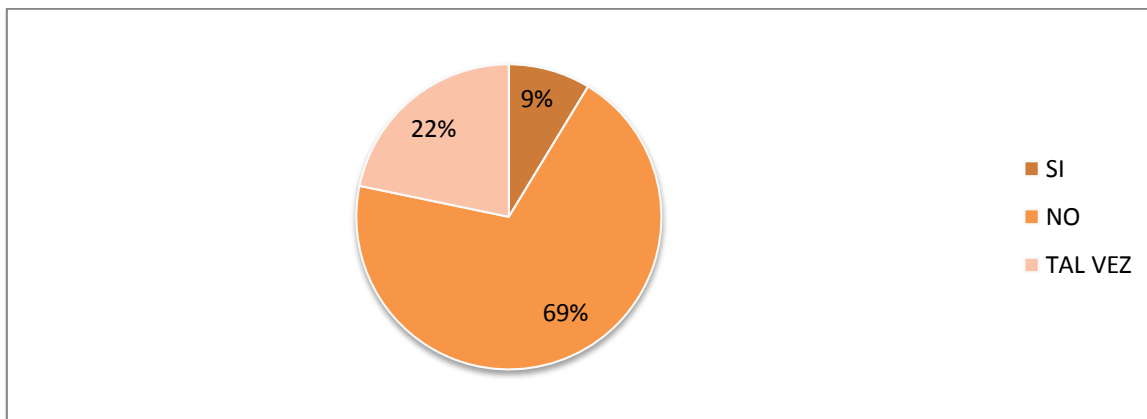


Gráfico 6 ¿Conoce usted sobre alguna ayuda que el municipio de Buena fe haya brindado al centro recreacional?

Análisis: Efectivamente el municipio del cantón Buena fe no ha ayudado de ninguna manera al centro recreacional, 69% recalco se desconoce ayudas por parte del municipio que el personal del ministerio de salud ni siquiera se ha acercado a dicho lugar para observar si cumple con las medidas necesarias para el funcionamiento. Por otra parte el 9% respondió que si son concedores de alguna ayuda pero en tal caso no especificaron cuales.

7. ¿Considera que el centro recreacional "aguas blancas" debería implementar medidas de bioseguridad contra el COVID-19?

Tabla 7 ¿Considera que el centro recreacional "aguas blancas" debería implementar medidas de bioseguridad contra el COVID-19?

Alternativa	N° Personas	Porcentaje
Si	18	90%
No	0	0%
Tal vez	2	10%
TOTAL	20	100%

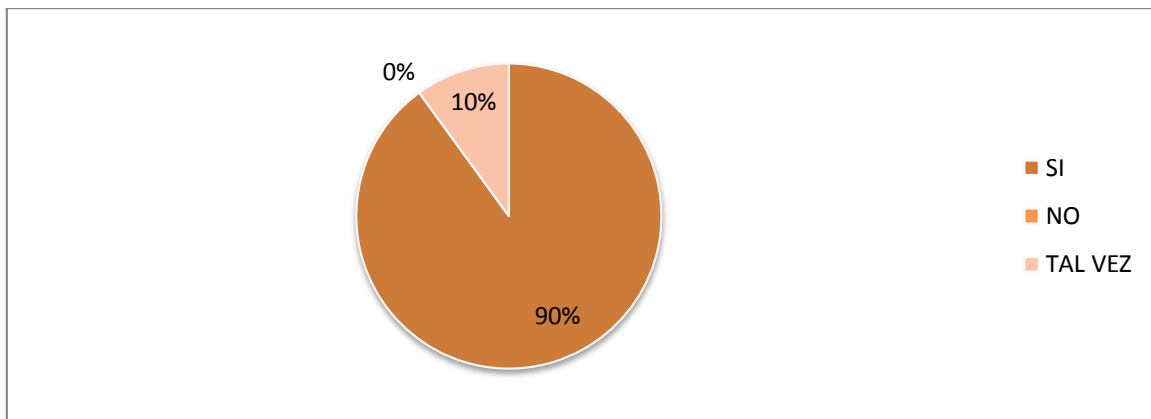


Grafico 7 ¿Considera que el centro recreacional "aguas blancas" debería implementar medidas de bioseguridad contra el COVID-19?

Análisis: Observamos claramente que el 90% de las personas encuestadas consideran que es necesario y de vital importancia que el centro recreacional aguas blancas implemente medidas de bioseguridad pese a la situación que atraviesa el mundo entero como lo es el covid-19 y las personas creen fielmente que esto es obligación de cada sector para brindar seguridad al cliente.

CAPÍTULO II

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. DESARROLLO DEL CASO

Mediante la técnica de encuestas realizadas de manera virtual a las personas del cantón buena fe sobre la calidad y seguridad del centro recreacional agua blanca para la respectiva recolección de datos, se obtuvo a las siguientes situaciones detectadas:

2.2. SITUACIONES DETECTADAS

- Los habitantes del cantón buena fe están consiente de que el turismo en dicho cantón está en bajo nivel ya que no existe ninguna promoción turística por parte del ministerio de turismo del cantón, por tal motivo los centro recreacionales en especial el “aguas blancas” se encuentra con una baja afluencia de visitas turística extranjeras.
- La población buenafesina está de acuerdo que debe implementarse estrategias para que la calidad y seguridad de servicios del centro recreacional mejore para brindad una excelencia de servicios a los visitantes.
- Los buenafesinos que visitan cierto lugar anunciaron que este no cuenta con medidas de bioseguridad y el 90% de las personas encuestadas consideren que debería implementarse dichas medidas de seguridad contra el COVID-19 ya que en estos momentos es obligación de todos los negocios a nivel mundial.
- En cuenta a la seguridad de servicios del centro recreacional “aguas blancas” una cantidad de 80% considera que el lugar es complemente seguro, mientras que el 20% considero que no y recalco que ciertos juego de niños se encuentran en mal estado y es peligroso para los clientes que visitan el lugar acompañados de mejores de edad.

- Por otra parte la ciudadanía buenafesina manifestó que no existe ningún tipo de ayuda al sector por parte del municipio de buena fe, aún menos del ministerio de turismo, ni de salud para constatar a los visitantes que el centro recreacional es seguro y cumple con los reglamentos de funcionamiento.

2.3. SOLUCIONES PLANTEADAS

- Contar con personal capacitado profesional en cada área para mejora la calidad de servicios y así brindar una excelente atención al cliente.
- Para brindar seguridad al cliente en momentos de pandemia se debe implementar obligadamente medidas de bioseguridad, por otra parte renovar los establecimientos en mal estado para evitar cualquier accidente.
- Por otra parte el municipio de Buena fe debería contar con algún curso de capacitación a las personas que son propietarios de centros recreacionales y turísticos.
- Plantear un proyecto para la promoción turística de tanto del cantón buena fe como del centro recreacional “aguas blancas” con el objetivo de aumentar las visitas turísticas locales y extranjeros.

2.4. CONCLUSIONES

- En la investigación realizada se observó que el análisis de calidad y seguridad de servicio del centro recreacional “aguas blancas” es de vital importancia para obtener fidelidad de los clientes, se concluyó también que el centro recreacional necesita de un muy buen mantenimiento y renovación de servicios por seguridad del cliente.
- De acuerdo con las encuestas realizadas a la población buenafesina, consideran que el lugar necesita personal capacitado en cuanto a la atención al cliente para mejorar el servicio y por otro lado es de suma importancia implementar medidas de bioseguridad por la situación que vivimos con el COVID-19.
- Se llegó a la conclusión de que el centro de recreación necesita una buena promoción turística por medio de redes sociales o por medio de proveedores de servicio turístico para aumentas las visitas ya sean turistas locales o extranjeros.

2.5. RECOMENDACIONES

- Mejorar la calidad de instalaciones del centro turístico para ya que es parte fundamental para mostrar al turista una buena imagen del lugar así por tal motivo se recomienda renovar y dar mantenimiento a ciertas áreas en mal como los juegos para niños, los baños, la cancha de futbol que también necesita mantenimiento para evitar accidentes, porque muchos de los turistas visitan un centro turístico por experiencia contadas de otras personas, pero si el que lo visita se lleva una mala imagen del lugar no dirá nada bueno.
- Se recomienda contratar a personal debidamente capacitado para cada área del centro recreacional para una mejor atención al cliente e instalar medidas de bioseguridad en cada área como en el bar, en la entrada principal y en las entradas a los baños del centro recreacional.
- En cuanto a la promoción del lugar se recomienda formar un convenio entre proveedores de servicios turístico como hoteles, bares y restaurante del cantón Buena fe para que estos puedan promocionar el centro turístico “aguas blancas” ya que ellos también saldrían beneficiados si ingresan más turistas al cantón buena fe. Es recomendable promocionar el lugar por las redes sociales para así el lugar sea reconocido por turistas extranjeros y aumentar visitas.

BIBLIOGRAFÍA

- (O.N.U.) Departamento de asuntos de desarme. (2005). *La seguridad*. DerechoEcuador.com.
- Bienestar Bupa. (2020). *Bienestar Bupa*. Obtenido de Bienestar Bupa: <https://www.bupasalud.com.ec/salud/coronavirus>
- Caribe, A. d. (2012). *Turismo comunitario*.
- Definitions, U. T. (2021). *PRODUCTO TURISTICO*.
- Empresa, C. E. (2021). Turismo rural. *Centro Europeo de Postgrado y Empresa*.
- Reeves y Bednar. (1994). *Calidad de servicio*.
- ROBERTO, D. M. (2013). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*.
- Sepúlveda, A. (08 de Abril de 2018). *BLOG*. Recuperado el 30 de Enero de 2021, de Blog.
- TAMAYO, M. T. (2006). *TESIS PLUS*. Obtenido de TESIS PLUS: <https://tesisplus.com/investigacion-descriptiva/investigacion-descriptiva-segun-autores/>
- Turismo. (21 de Febrero de 2017). Recuperado el 30 de Enero de 2021, de [significados.com: https://www.significados.com/turismo/](https://www.significados.com/turismo/)

ANEXOS

**ANÁLISIS DE LA CALIDAD Y SEGURIDAD EN LOS SERVICIOS DEL
CENTRO TURÍSTICO AGUAS BLANCAS POST COVID-19 EN EL CANTÓN
BUENA FE, PROVINCIA DE LOS RÍOS, 2020**

ENCUESTA DIRIGIDA A LA POBLACION BUENAFESINA

1. Sexo

Mujer	
Hombre	

2. Rango de edad

18-20	
21-25	

3. ¿Considera usted que se deberían implementar estrategias para mejorar la calidad de servicio del centro recreacional "aguas blancas"?

Si	
No	
Tal vez	

4. ¿Cree usted que el centro recreacional "aguas blancas" debe contar con personal capacitado profesionalmente?

Si	
No	
Tal vez	

5. ¿Considera usted que el centro recreacional "aguas blancas" es un lugar inseguro?

Si	
No	
Tal vez	

6. ¿Conoce usted sobre alguna ayuda que el municipio de Buena fe haya brindado al centro recreacional?

Si	
No	
Tal vez	

7. ¿Considera que el centro recreacional "aguas blancas" debería implementar medidas de bioseguridad contra el COVID-19?

Si	
No	
Tal vez	

IMÁGENES DEL CENTRP RECREACIONAL “AGUAS BLANCAS”

